Modifica la ley N°19.496 Sobre protección de los derechos de los consumidores, para sancionar con multa la infracción de las normas que regulan el servicio de estacionamiento de vehículos

Boletín N° 12859-03

I. IDEAS GENERALES.

La ley N.º 20.967 introdujo una serie de modificaciones a la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, a fin de normar el cobro que pueden hacer los proveedores de servicios de estacionamiento por el uso de estos. La reforma encontraba su fundamento principal en el hecho de que el Servicio Nacional de Consumidores, en el año 2012, había establecido la improcedencia de cobro de estacionamientos y baños en centros comerciales. Ello dado a que es la misma Ley General de Urbanismo y Construcciones la que establece la obligación para locales comerciales de contar con un número suficiente de estacionamientos para que pudieren ejercer su actividad. Por su parte, la jurisprudencia de nuestros más altos tribunales había ya zanjado el asunto sosteniendo que los estacionamientos son parte integrante del servicio principal de la empresa, y que no sólo actúan como un factor de atracción para clientes, sino que son incluso el factor determinante del éxito económico de establecimientos comerciales de este tipo, razón por la cual no es procedente dividir o sostener que son elementos separados[1].

Así las cosas, la ley N.º 20.967 establece como principales reformas las siguientes: (i) Cobro de estacionamientos, ya sea en modalidad de tramos vencidos, sea por minutos; (ii) Responsabilidad civil del proveedor de servicio de estacionamientos, sea por robo, hurto o

1 Historia fidedigna de la ley N.º 20.967 que regula el cobro de servicios de estacionamientos. Disponible en: https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/5873/

daños que se produjeren en vehículos; (iii) Ante la pérdida del ticket de estacionamiento, corresponderá al proveedor del servicio determinar el tiempo efectivo de utilización del servicio, debiendo cobrar solamente el precio o tarifa que correspondiere. Se prohíbe el cobro de tarifas prefijadas, multas o recargos.

Si bien, lo anterior demuestra que estamos ante una ley que desde su origen se demuestra pro intereses del consumidor, toda vez que buscaba poner fin a situaciones de abuso, la efectividad de la misma se ve mermada en la aplicación práctica de esta norma. En efecto, es común seguir viendo estacionamientos que establecen tarifas prefijadas por pérdidas de ticket, o que señalan la irresponsabilidad total del proveedor del servicio por daños, robos o hurtos. Si bien, toda esta clase de anuncios, carteles o declaraciones van explícitamente en contra del texto legal, teniendo como objetivo producir un engaño en el receptor del mensaje, la regulación legal no contempla sanciones para dichas acciones, por lo que el presente proyecto de ley busca hacer frente a tal situación.

II. CONSIDERANDO.

1. Que, uno de los principios rectores más importantes en materia de derecho de consumo, es el principio de transparencia del proveedor. Este principio tiene como finalidad la generación de condiciones para un consumo libre y confiado. Este principio queda recogido ampliamente en la ley 19.456 a través de diversas disposiciones diseminadas a lo largo del texto legal. A modo de ejemplo, es posible mencionar algunos artículos que lo consagran: artículo 1 N.º 2 consagra la categoría “información básica comercial”, el artículo 3 literal b) consagra en favor de consumidores el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos. El artículo 12 del mismo cuerpo legal consagra la obligación de proveedores de respetar los términos, condiciones y

modalidades conforme las cuales se hubieren ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación del servicio[2].

2. Que, las practicas aún sostenidas por proveedores de estacionamientos en orden a cobrar montos indebidos por pérdida de ticket o mantener avisos visibles mediante el cual se auto-exoneran de responsabilidad civil por robo, hurto o daños producidos al interior del establecimiento, no sólo son ilegales, sino que también contradicen y atentan contra los principios rectores de la legislación en materia de derechos del consumidor, especialmente el principio de transparencia del proveedor.

3. Por su parte, la ley del consumidor consagra un régimen general de responsabilidad que se desprende a partir de lo dispuesto en el artículo 3 letra e) el que señala la procedencia de la reparación e indemnización de todos los daños materiales y morales que pudiere sufrir un consumidor en caso de incumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley. A su vez se establecen normas de carácter especial que contienen regímenes específicos de responsabilidad del proveedor con la aplicación de multas ante determinados supuestos de infracción del régimen legal aplicable[3].

4. Sin embargo, en lo que refiere a la normativa de cobro de estacionamientos, contenida en los artículos 15 A, 15 B y 15 C de la ley de protección de los derechos del consumidor, no se establecen sanciones expresas contra proveedores del servicio por incumplimiento a dichas normas, cuestión que ha permitido que en la práctica se favorezcan escenarios de impunidad ante prácticas que contravienen la ley.

---

2 Baraona Jorge, *La regulación contenida en la ley n.º 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: un marco comparativo*, Revista Chilena de Derecho, Vol. 41 N.º 2, Santiago, 2014. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372014000200002

3 Cardenas Mario, *Análisis jurídico de la protección a la ley del consumidor,* Revista de Derecho, Vol. 10, N.º 1, Valdivia, 1999, pp. 69-74. Disponible en: http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-09501999000200005&script=sci_arttext

5. En este sentido, el presente proyecto de ley busca establecer dichas sanciones, con el objeto de que las mismas sean un elemento disuasivo y favorezca la estricta observancia de las disposiciones contenidas en la ley. Lo anterior, por cierto, mirando al interés y protección de los derechos de los consumidores y la especial posición de desequilibrio en que se encuentran en relación al proveedor de un servicio.

III. CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY.

El presente proyecto de ley establece un nuevo artículo 15 D dentro de la ley N.º 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, y establece sanciones a proveedores de servicios de estacionamiento que infrinjan lo dispuesto en los artículos precedentes, a saber, 15 A, 15 B y 15 C.

IV. PROYECTO DE LEY.

Artículo único: Introdúcese un nuevo artículo 15 D dentro de la ley N.º 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, de acuerdo al siguiente texto:

"Cualquier infracción a lo dispuesto en los artículos 15 A, 15 B, 15 C, será sancionada con multa a beneficio fiscal de hasta 10 Unidades Tributarias Mensuales.

En caso de haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos veinticuatro meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria, se impondrá una multa de 20 a 30 Unidades Tributarias Mensuales."